

Versiedatum	Evaluatiedatum	Proceseigenaar	HKZ-norm
10-2009	10-2012	Raad van Bestuur	3.4

KLACHTENREGELING

Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide

Broek op Langedijk, Oktober 2009
Wognum, Oktober 2009

KLACHTENREGELING Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide

Deze regeling geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (KCZ) en aan de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en het daarop gebaseerde Besluit Klachtenbehandeling BOPZ van 9 november 1993.

Deze regeling is laatstelijk gewijzigd per 1 december 2006, n.a.v. de inwerkingtreding van de wetswijziging BOPZ van 17 november 2005 (Staatsblad 617).

Deze regeling kent twee procedures: ten eerste een algemene procedure voor vrijwillig en voor onvrijwillig opgenomen cliënten met een ruime klachten definitie en ten tweede een specifieke procedure alleen voor de onvrijwillig opgenomen cliënten met een beperkte klachtdefiniëring. Deze twee procedures zijn in één regeling opgenomen. Er hoeft daardoor ook slechts één commissie te zijn. Dit bevordert de helderheid van de regeling en de bereikbaarheid van de klachtencommissie.

De klachtenbehandeling is enerzijds een vorm van serviceverlening. Anderzijds is de klachtbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg. Dit vindt mede plaats door evaluatie, registratie en rapportage betreffende klachten en klachtenbehandeling.

Artikel 1 Begripsbepalingen in het kader van deze regeling

- a. **– Esdégé-Reigersdaal**
De Stichting Esdégé-Reigersdaal, stichting voor dienstverlening aan mensen met een handicap.

- Leekerweide**
De Stichting Leekerweide, stichting voor dienstverlening aan mensen met een handicap

- b. **De Raden van Bestuur**
De Raad van Bestuur zoals beschreven in de statuten van de Stichting Esdégé-Reigersdaal.
De Raad van Bestuur zoals beschreven in de statuten van de Stichting Leekerweide.

- c. **De commissie**
De klachtencommissie zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten zorgsector en de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, ingesteld door de Raden van Bestuur.

- d. **De Vertrouwenspersoon Klachtenbehandeling Cliënten**
Een door de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal en Raad van Bestuur van Leekerweide benoemde functionaris, die kan bemiddelen bij een klacht en de klager kan adviseren, begeleiden en ondersteunen.

- e. **De klager**
Dit kan zijn de cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn schriftelijk gemachtigde of degene die bij Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide als vaste zaakwaarnemer of belangenbehartiger van de cliënt bekend is, voor zover deze laatste niet een medewerker van Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide is.
Zij behouden het recht tot indiening van een klacht binnen 3 jaar na het overlijden van de cliënt.

Degenen die een specifieke klacht kunnen indienen zijn: de cliënt op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd is (zijn) gericht, diens echtgenoot, levensgezel of degene met wie de cliënt samenwoont, de ouders van de cliënt, dan wel één van hen, voor zover zij niet van de ouderlijke macht zijn ontheven of ontzet en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator of mentor van de cliënt en elke andere in Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide verblijvende cliënt.

f. **De aangeklaagde,**

De medewerker, tegen wie de klacht zich richt, die krachtens een arbeidsovereenkomst in Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide werkzaam is, alsmede stagiaires, medewerkers met een detacheringsovereenkomst en uitzendkrachten of anderen werkend onder de verantwoordelijkheid van Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide, dan wel Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide als organisatie.

g. **De klacht**

Algemeen: ieder bezwaar van een klager over een gedraging van een medewerker, of van Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide als zodanig. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten en het nemen van besluiten dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Specifiek: alle klachten en bezwaren bedoeld in artikel 41 van de Wet BOPZ.

Klachten en bezwaren kunnen betreffen:

- de beslissing dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
- de beslissing dat, niettegenstaande verzet van de cliënt, het voorgestelde danwel het overeengekomen behandelplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling);
- de beslissing dat middelen en maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de cliënt van Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt;
- de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht; het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

Toelichting artikel 1 sub e:

De wet BOPZ hanteert de term patiënt, de wet KCZ spreekt van cliënt. In deze regeling wordt de term cliënt aangehouden, hiermee wordt dus ook de patiënt bedoeld in de zin van de Wet BOPZ.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. Ten behoeve van Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide is een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in deze regeling.
2. De commissieleden en eventuele plaatsvervangend leden, worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raden van Bestuur.
De commissie bestaat uit 5 onafhankelijke leden.
De Raden van Bestuur benoemen de leden als volgt:
een lid op bindende voordracht van de centrale cliëntenraad Esdégé-Reigersdaal
een lid op bindende voordracht van de centrale cliëntenraad Leekerweide
een orthopedagoog/psycholoog
een jurist,
een lid-voorzitter op bindende voordracht van de 4 leden van de commissie.
Deze personen mogen tevens geen arbeidsrechtelijke binding hebben met de stichtingen of een familiale band met cliënten c.q. verwanten.
3. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van éénmalige herbenoeming.
4. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
5. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
6. De commissieleden ontvangen per bijeenkomst vacatiegeld en een vergoeding voor de gemaakte reiskosten.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Dit kan via een brief waarna gebruik wordt gemaakt van het daarvoor vastgestelde formulier.
Het adres van de commissie is:
In het geval een klacht wordt ingediend met betrekking tot Esdégé-Reigersdaal:
Klachtencommissie cliënten Esdégé-Reigersdaal
Postbus 35
1720 AA Broek op Langedijk

In het geval een klacht wordt ingediend met betrekking tot Leekerweide:
Klachtencommissie cliënten Leekerweide
Postbus 1
1687 ZG Wognum
2. Klager heeft in principe de mogelijkheid zich met een klacht rechtstreeks tot de commissie te wenden, alhoewel het aanbeveling verdient, dat hij zich allereerst wendt tot de persoon of personen op de plaats waar de klacht is ontstaan.
Indien dit niet leidt tot opheffing van de klacht kan klager zich richten tot de (cliënt)begeleider of clustermanager.
3. Klager kan zich laten bijstaan door een familielid of vriend.
Het verdient aanbeveling, dat klager de Vertrouwenspersoon Klachtenbehandeling Cliënten inschakelt.
4. De ontvangst van een klacht wordt klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
Voorts wordt mededeling gedaan van de verdere procedure.
5. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene tegen wie de klacht is gericht en aan de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of aan de Raad van Bestuur van Leekerweide.
Voorts wordt mededeling gedaan van de verdere procedure.
6. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de voorzitter. Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.
7. Klager kan bij een specifieke klacht een verzoek doen tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting op artikel 3, lid 6:

Deelname van het minimum aantal leden van de commissie en – in geval van een specifieke klacht – de deelname van specifieke deskundigen, is voorgeschreven in artikel 2, lid 2 sub a van de WKCZ en artikel 4, lid 2 van het Besluit Klachtenbehandeling BOPZ.

Toelichting op artikel 3, lid 7:

Bij een specifieke klacht dient een schorsingsverzoek te worden gericht aan de Raad van Bestuur.

Artikel 4 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien dezelfde klacht nog in behandeling is.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
3. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide.

Artikel 5 Bevoegdheden van de commissie

1. De commissie heeft vrije toegang tot alle plaatsen binnen Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide bestemd voor cliënten, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden nadat, voor zover noodzakelijk, van de klager respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen daarvoor schriftelijke toestemming is verkregen.
3. De commissie kan een ieder die binnen Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding/beroepscode.
4. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
5. De commissie kan gedurende de beslistermijn hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, schorsen.
6. De commissie heeft, aangaande een algemene klacht, tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Toelichting op artikel 5.

Het is uit een oogpunt van zorgvuldigheid gewenst, dat de cliënt respectievelijk diens (wettelijk) vertegenwoordiger erop wordt gewezen dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de commissie noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming respectievelijk de toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger gevraagd wordt.

Toelichting op artikel 5 lid 5:

Het betreft hier een uitwerking van artikel 41 lid 2 in relatie tot lid 4 van de wet BOPZ en heeft slechts betrekking op de in dat artikel genoemde beslissingen (zie artikel 1, lid g van deze regeling, onder Specifiek).

Artikel 6 De werkwijze van de commissie

Artikel 6.1 Voorbereidende handelingen

Voorzitter en secretaris nemen tezamen die maatregelen, die een vlotte behandeling kunnen bevorderen, zoals het doen toelichten van de klacht door de klager en het opvragen van stukken.

Artikel 6.2 Het inzien van stukken

1. De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en de vereiste vertrouwelijkheid.
2. Als vertrouwelijk worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat ze beter niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht

(de zogenaamde medische exceptie). Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een gemachtigde van de klager.

Artikel 6.3 Het horen van klager en aangeklaagde

1. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde, een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt op basis van het beginsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.
3. De klachtencommissie bepaalt de datum van de hoorzitting. Van deze datum kan slechts worden afgeweken als hiertoe een met redenen omschreven schriftelijk verzoek wordt ingediend.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht, voor eigen kosten en rekening, laten bijstaan door, door hen aan te wijzen personen.

Artikel 6.4 Beslissing en berichtgeving aan klager

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak, met meerderheid van stemmen, maar bij voorkeur bij consensus, waarbij ieder commissielid één stem heeft.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. gegrondverklaring van de klacht(geheel of gedeeltelijk), of
 - d. ongegrondverklaring van de klacht(geheel of gedeeltelijk).
3. Bij gegrondverklaring door de commissie van een specifieke klacht, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
4. Bij gegrondverklaring door de commissie van een specifieke klacht, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon daartoe een termijn stellen.
5. In geval van een algemene klacht stelt de commissie binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en, indien Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide niet de aangeklaagde is, de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of de directeur van Leekerweide in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 4 lid 1. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
6. In geval van een specifieke klacht geeft de commissie binnen twee weken na de indiening van de klacht of, indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk kennis van haar met redenen omklede, bindende beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 4 lid 1, aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide, indien

de aangeklaagde niet Esdégé-Reigersdaal of Leekerweide is en de regionale inspecteur van het staatstoezicht op de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

7. Indien de commissie op een specifieke klacht niet tijdig een uitspraak doet, of indien de uitspraak inhoudt dat de klacht ongegrond is, kan de klager de regionale inspecteur van het staatstoezicht op de gezondheidszorg schriftelijk verzoeken een verzoekschrift in te dienen bij de rechter teneinde een uitspraak op de klacht te verkrijgen. De termijn voor het indienen van een verzoek bedraagt zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De klager voegt bij het verzoek een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht. Indien de klager de cliënt is, kan hij ook rechtstreeks een dergelijk verzoek bij de rechter indienen.

Toelichting op artikel 6.4. leden 3 en 4:

Deze bepalingen zijn gegrond op het bepaalde in de leden 8, 9 en 10 van artikel 41 van de Wet BOPZ

Toelichting op artikel 6.4 lid 5:

Voor algemene klachten geldt de procedure uit de wet KCZ. Deze wet stelt dat de klachtencommissie binnen een redelijke termijn een uitspraak moet doen over de ingediende klacht. Op grond van ervaringen met klachtenprocedures wordt in deze regeling een termijn van zes weken aangehouden.

Toelichting op artikel 6.4 lid 7:

Deze bepaling is gegrond op het bepaalde in de leden 1 en 5 van artikel 41a van de Wet BOPZ

Artikel 6.5 Beslissing van de Raad van Bestuur

1. In geval van een algemene klacht deelt de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide aan klager en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
2. In geval van een specifieke klacht deelt de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide aan klager en commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de beslissing van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van deze beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Toelichting op artikel 6.5, lid 1:

Dit lid is een rechtstreekse weergave van artikel 2 lid 5 van de wet KCZ.

Toelichting op artikel 6.5, lid 2:

Gelet op het feit dat het doorgaans niet mogelijk is om binnen de gestelde wettelijke termijn van twee dagen aan te geven welke maatregelen getroffen zullen worden, zal ook bij specifieke klachten in de praktijk veelal een langere termijn gehanteerd worden. Vandaar de formulering “zo spoedig mogelijk”.

De beslissing van de commissie op een klacht wordt door de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van Leekerweide overgenomen en wordt vervolgens uitgevoerd. Daarna zal de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal of Raad van Bestuur van

Leekerweide bepalen of zij naar aanleiding van deze beslissing en eventuele aanbevelingen van de commissie op grond van artikel 6.4 leden 5 en 6, maatregelen zal nemen, en welke. Zij zal dit schriftelijk mede delen aan de klager en de commissie.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden zal verrichten, kan de commissie nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze nadere regels en deze Klachtenregeling Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide prevaleert de laatstgenoemde regeling.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. Een lid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien:
 - a. hij in een nauwe relatie tot de klager of de aangeklaagde staat
 - b. de klacht hem zelf (mede) betreft
 - c. hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.
4. In de in lid 3 genoemde situatie, of als een lid anderzijds tijdelijk niet in staat is zijn functie uit te oefenen, wordt zijn plaats zonodig ingenomen door een plaatsvervanger.
5. De commissie brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal en Raad van Bestuur van Leekerweide een jaarverslag uit, waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten wordt aangegeven.
6. De commissie kan de Raad van Bestuur van Esdégé-Reigersdaal en Raad van Bestuur van Leekerweide voorstellen doen met betrekking tot wijziging van deze regeling.

Toelichting op artikel 7, lid 5:

Hier is slechts de verplichting van de commissie opgenomen om over haar activiteiten een jaarverslag op te stellen. Dit verslag kan als basis dienen voor de in artikel 2 lid 7 van de Wet KCZ aan Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide, respectievelijk de Raad van Bestuur Esdégé-Reigersdaal en Raad van Bestuur van Leekerweide opgelegde verplichting om op ditzelfde punt een jaarverslag uit te brengen en dit voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar toe te sturen aan de bevoegde regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.

De Raden van Bestuur hebben de Klachtencommissie Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide benoemd op 12 september 2005.

Met ingang van 12 september 2005 is de Klachtenregeling Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide van kracht.

De Klachtenregeling Cliënten Esdégé-Reigersdaal en Leekerweide is gewijzigd per 1 december 2006, n.a.v. de inwerkingtreding van de wetwijziging BOPZ van 17 november 2005 (Staatsblad 617) en per 5 oktober 2009 (begrip klager en verschoningsrecht).

Esdégé-Reigersdaal
P.M.W. Quaedvlieg
Voorzitter Raad van Bestuur

Leekerweide
P.P.L. Zegveld
Voorzitter Raad van Bestuur